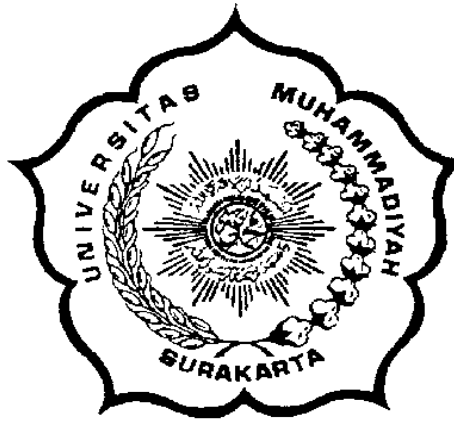


**HUBUNGAN PERSEPSI DAN HARAPAN TENTANG MUTU  
PELAYANAN MAKANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
DI RUMAH SAKIT KASIH IBU SURAKARTA**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada  
Jurusan Ilmu Gizi Fakultas Ilmu Kesehatan**

Oleh :

**ARI MAWARNI**  
**J 310 111 002**

**PROGRAM STUDI ILMU GIZI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2017**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN PERSEPSI DAN HARAPAN TENTANG MUTU PELAYANAN  
MAKANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT  
KASIH IBU SURAKARTA**

**PUBLIKASI ILMIAH**

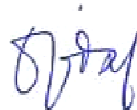
Oleh :

**ARI MAWARNI**

**J 310 111 002**

**Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:**

**Dosen Pembimbing**



**Muwakhidah, SKM, M. Kes**  
**NIK. 865**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HUBUNGAN PERSEPSI DAN HARAPAN TENTANG MUTU PELAYANAN  
MAKANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
DI RUMAH SAKIT KASIH IBU SURAKARTA**

**OLEH**

**ARI MAWARNI**

**J310111002**

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada Hari Kamis, 3 Agustus 2017**

**Dewan Penguji :**

1. Muwahhidah, SKM, M. Kes (.....) (Ketua Dewan Penguji)
2. Endang Nur W,S.ST, M.Si, Med (.....) (Anggota I Dewan Penguji)
3. Eni Purwani, S.Si., M.Si (.....) (Anggota II Dewan Penguji)

**Dekan**



**Dr. Munafazimah, SKM, M.Kes.**  
**NIK/NIDN :786/06-1711-7301**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta,

Penulis



**ARI MAWARNI**

**J 310 111 002**

# HUBUNGAN PERSEPSI DAN HARAPAN TENTANG MUTU PELAYANAN MAKANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT KASIH IBU SURAKARTA

## ABSTRAK

**Latar Belakang :** Kepuasan konsumen ditentukan oleh evaluasi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (standar pembandingan lainnya) dan persepsi terhadap jasa yang diterima atau setelah pemakaian produk. pengukuran kepuasan dalam bidang jasa, salah satu konsepnya menggunakan metode SERVQUAL (*service quality*) yang membandingkan antara pelayanan yang diterima konsumen dengan persepsi atas pelayanan yang diterima konsumen. **Tujuan :** Menganalisis hubungan antara persepsi dan harapan pasien rawat inap tentang mutu pelayanan makanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta. **Metode:** Jenis penelitian *cross-sectional*. Jenis penelitian ini adalah penelitian observasional non eksperimental yang diambil menggunakan kuesioner serta wawancara terhadap 40 responden. Data yang terkumpul diuji dengan menggunakan uji parametrik *Rank Spearman*. **Hasil:** Penelitian menunjukkan bahwa Persepsi pasien rawat inap tentang mutu pelayanan makanan di Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta termasuk Kategori Baik sebanyak 15 pasien (37.5%), Harapan pasien rawat inap tentang mutu pelayanan makanan di Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta termasuk Kategori Sesuai sebanyak 17 pasien (42.5%), Kepuasan pasien rawat inap tentang mutu pelayanan makanan di Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta termasuk Kategori Tidak Puas sebanyak 21 Pasien (52.5 %). **Simpulan :** Terdapat hubungan antara persepsi dengan kepuasan pasien dengan  $p=0.000$  dan terdapat hubungan antara harapan dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p=0.000$ . Kesimpulan terdapat hubungan persepsi dan harapan tentang mutu pelayanan makanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibu Surakarta.

**Kata kunci : Persepsi, harapan pasien, Kepuasan pasien.**

## ABSTRACT

**Background:** Consumer satisfaction determined by evaluation toward the differences between first expectation (other comparison standard) and perception toward service accepted or after the usage of product. The satisfaction measurement in service, one of the concept uses SERVQUAL method (*service quality*) which compared between acceptable service by consumer with consumer perception on acceptable service. This method uses 5 dimension, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. Hospital of Kasih Ibu Surakarta does many things to increase the quality of nutrition service. **Purpose:** to know the relation between perception and inpatient hope about food quality service with inpatient satisfaction in Hospital of Kasih Ibu Surakarta. **Research Method:** This design is cross-sectional study. Type of this research is observational non experimental taken by questioner and interviewing toward 40

respondents. Data consists of perception measurement, patient hope about food quality service and inpatient satisfaction based on reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. The collected data is tested by parametric rank spearman. **Result:** research shows that inpatient perception about food quality service in Hospital of Kasih Ibu Surakarta including good category as many as 15 pateint (37.5%), hope of inpatient about food quality service in hospital of Kasih Ibu Surakarta including appropriate category as many as 17 patient (42.5%), inpatient satisfaction about food quality service in hospital of Kasih Ibu Surakarta ncluding not satisfied category as many as 21 patient (52.5%). **Conclusion:** There is correlation between perception with patient satisfaction with  $p=0.000$  and there is correlation between hope with patient satisfaction with score  $p=0.000$

**Key word: perception and patient hope, inpatient satisfaction**

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan gizi merupakan bagian dari pelayanan kesehatan yang terdapat di Rumah sakit Pelayanan gizi di rumah sakit terdiri dari pelayanan gizi rawat jalan, pelayanan gizi rawat inap, penyelenggaraan makan, dan kegiatan penelitian dan pengembangan gizi. Kegiatan pelayanan gizi berhubungan langsung dengan pasien di rumah sakit, sehingga mutu pelayanan harus diperhatikan dengan baik. (Depkes RI, 2006). Gerson (2001) menyatakan bahwa pemberian mutu dan pelayanan yang baik maka kepuasan pelanggan akan mengikutinya. Pelanggan yang puas akan membawa banyak pelanggan lain, yang kemudian akan membawa lebih banyak lagi pelanggan.

Rumah Sakit harus meningkatkan kualitas pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pasien, mengingat persaingan rumah sakit yang semakin tinggi, perilaku pasien dan keluarga pasien yang sangat kritis dalam memilih pelayanan. Rumah Sakit yang tidak memperhatikan kebutuhan pasien dan keluarga pasien maka rumah sakit tersebut akan ditinggalkan oleh pelanggannya atau konsumen (Aditama, 2002).

Supranto (1997) berpendapat mengenai pengukuran mutu di dalam perusahaan jasa lebih baik dengan menggunakan persepsi pelanggan tentang jasa yang diterima. Tjiptono dan Chandra (2007) serta Irawan (2003) menjelaskan mengenai penilaian mutu pelayanan dan pengukuran kepuasan

dalam bidang jasa, salah satu konsepnya menggunakan metode SERVQUAL (*service quality*) yang membandingkan antara pelayanan yang diterima konsumen dengan persepsi atas pelayanan yang diterima konsumen. Metode ini menggunakan 5 dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung/fisik.

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan desain observasional non eksperimental dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada bulan April-Juni 2013 di Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta. Sampel Penelitian ini adalah 40 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Consecutive sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. . Data identitas pasien meliputi nama, jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan dilakukan oleh responden sendiri dan untuk data persepsi, harapan dan kepuasan diisi oleh responden dengan menggunakan kuesioner.

Uji kenormalan data menggunakan *Kolmogorov Smirnov*. Uji bivariat menggunakan uji *rank Spearman*.

## **3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **3.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Yayasan “Kasih Ibu” didirikan pada tanggal 16 Juni 1979 yang dipimpin oleh Bapak Hidayat Tjokro Susanto. Yayasan ini bertujuan untuk membantu pemerintah Surakarta dalam bidang pengobatan dan bidang sosial terutama bidang kesehatan masyarakat tanpa memandang latar belakang penderita. Instalasi Gizi Rumah Sakit Kasih Ibu merupakan salah satu bagian dari penunjang medis yang bertugas menyelenggarakan pengadaan makan pasien rawat inap dan rawat jalan, memberikan konsultasi gizi baik pasien rawat inap dan rawat jalan serta litbang gizi

### 3.2. Analisis Univariat

#### 3.2.1. Distribusi Subjek Berdasarkan Karakteristik Subjek Penelitian

Distribusi Karakteristik Subjek Dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1**  
**Distribusi Karakteristik Subjek Penelitian**

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	19	47.5
Perempuan	21	52.5
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
SD	3	7.5
SMP	16	40
SMA	16	40
PT	5	12.5
<b>Jenis Pekerjaan</b>		
Pegawai	12	30
Wiraswasta	4	10
Buruh/Petani	9	22.5
Lainnya	15	37.5

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa responden dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan yang bervariasi, mulai dari SD sampai PT. Responden yang menjadi responden tersebut yang pendidikan SD sebanyak 7,5%, kemudian yang pendidikannya SMP atau SMA masing-masing sebanyak 40% dan yang berpendidikan PT sebanyak 12.5%. Jenis pekerjaan yang disampaikan dalam penelitian ini adalah pegawai, wiraswasta, buruh atau petani dan beberapa pekerjaan lainnya seperti ibu rumah tangga, mahasiswa dan pelajar. Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa jenis pekerjaan yang terbanyak adalah pegawai yaitu 30 %, meskipun dalam Tabel 1 tercantum jumlah terbesar adalah pada pilihan jenis pekerjaan lainnya yang terdiri dari mahasiswa atau pelajar dan ibu rumah tangga.



### 3.2.2. Distribusi Presepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan

Presepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dapat dilihat pada tabel 2 berikutini :

Tabel 2  
Distribusi Frekuensi Subjek Berdasarkan Presepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan

Presepsi Pasien	kehandalan	Daya tanggap	jaminan	Empati	Bukti langsung
Sangat tidak baik	17.5	15.0	17.5	12.5	12.5
Tidak baik	57.5	12.5	10.0	7.5	20.0
Baik	7.5	57.5	60.0	67.5	55.0
Sangat Baik	17.5	15.0	12.5	12.5	12.5

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa presepsi pasien pada aspek kehandalan menunjukkan bahwa 57.5% menganggap tidak baik. Pasien mempersepsikan jam penyajian makanan kurang tepat dan penyaji tidak selau mempersilahkan makan setiap kali penyajian makan. Pada aspek daya tanggap pasien mempersepsikan pelayananan makan di rumaah sakit adalah baik yaitu dengan presentase 57.5%. Menurut pasien petugas penyaji sangat tanggap dalam menangani keluhan pasien tentang alat makan, makanan atau minuman. Presepsi pasien terhadap aspek jaminan adalah baik dengan prosentase 60%, pasien merasa nyaman karena petugas bersikap baik dalam pelayanan makanan. Pada aspek empati pasien juga mempersepsikan baik yaitu 67.5%. Hal ini di persepsikan baik karena pasien menganggap petugas dapat mendengarkan setiap keluhan mengenai penyajian makanan. Pada aspek Bukti langsung, Pasien mempersepsikan sebanyak 9.5% termasuk baik. Menurut pasien alat makan yang disajikan terawat dan porsi yang dihidangkan sesuai.

### 3.2.3. Distribusi Harapan Pasien tentang Mutu Pelayanan

Harapan Pasien tentang Mutu Pelayanan dapat dilihat pada tabel3 berikut ini :

Tabel 3  
Distribusi Harapan Pasien tentang Mutu Pelayanan

Harapan Pasien	kehandalan	Daya tanggap	jaminan	empati	Bukti langsung
Sangat tidak Sesuai	17.5	15.0	17.5	17.5	12.5
Tidak Sesuai	57.5	20.0	7.5	2.5	27.5
Sesuai	7.5	55.0	62.5	67.5	55.0
Sangat Sesuai	17.5	10.0	12.5	12.5	5.0

Berdasarkan Tabel 8 dapat diketahui bahwa harapan pasien pada aspek kehandalan menunjukkan bahwa 57.5% menganggap tidak sesuai. Menurut pasien terhadap aspek kehandalan tidak sesuai adalah sikap penyaji kepada pasien yang tidak mempersilahkan makan setiap kali menyajikan makan. Harapan pasien mengenai aspek daya tanggap adalah sesuai dengan prosentase 55%. Pada penelitian ini petugas selalu tanggap dalam menangani masalah yang timbul berkaitan dengan makanan. Pada aspek jaminan, harapan pasien tentang pelayanan makanan di rumah sakit mengatakan sesuai dengan presentase 62.5 % pasien merasakan bahwa petugas dapat menjamin kerahasiaan penyakit selama dirawat dan bersikap baik sesuai harapannya. Harapan pasien pada aspek empati dapat dikategorikan sesuai dengan presentase 67. 5% pada aspek empati dapat dikategorikan empati ini sesuai dengan harapan pasien karena pasien merasa bahwa petugas mendengarkan keluhan dengan baik mengenai penyajian makanan. Harapan pasien mengenai aspek bukti langsung termasuk sesuai dengan presentase 55% Menurut pasien alat

makan yang disajikan terawat dan porsi yang dihidangkan sesuai dengan harapan pasien.

Berdasarkan Hasil penelitian Harapan pasien tentang mutu pelayanan makanan masuk dalam kategori Sesuai yaitu 42.5 %.

#### 3.2.4. Distribusi Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan

Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini :

Tabel 4  
Distribusi Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan

Kepuasan Pasien	kehandalan	Daya tanggap	Jaminan	Empati	Bukti langsung
Sangat tidak Puas	15.0	15.0	15.0	15.0	12.5
Tidak puas	42.5	42.5	10.0	10.0	27.5
Puas	12.5	12.5	60.0	60.0	42.5
Sangat Puas	30.0	30.0	15.0	15.0	17.5

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa harapan pasien terhadap aspek kehandalan adalah tidak puas dengan presentase 42.5%. Ketidakpuasan pasien dalam pelayanan makan ini karena jam penyajian makanan dianggap terlambat oleh pasien sehingga pasien merasa tidak puas. Pada aspek daya tanggap pasien kurang puas karena petugas tidak menanggapi keluhan yang berhubungan dengan waktu penyajian. Harapan pasien pada aspek jaminan menyatakan puas dengan presentase 60%. Menurut pasien petugas dapat menjaga kerahasiaan penyakit pasien selama dirawat. Pada tabel distribusi harapan terhadap aspek empati mendapatkan presentase 60%, Hal ini dapat dikatakan bahwa pasien merasa puas pada aspek tersebut. Pasien merasa puas karena petugas selalu mendengarkan keluhan pasien yang berhubungan dengan penyajian makan, sedangkan pada aspek bukti langsung pasien juga

menyatakan puas dengan presentase 64.6%. Pada aspek ini pasien merasa puas dengan kebersihan alat yang digunakan.

### 3.3. Analisis Bivariat

#### 3.3.1. Hubungan persepsi tentang Mutu pelayanan dengan Kepuasan

Distribusi Subjek berdasarkan persepsi tentang Mutu pelayanan dengan Kepuasan dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5				
Distribusi persepsi tentang Mutu pelayanan dengan Kepuasan				
Variabel	Mean	Standar Deviasi	Median	p*
Presepsi	52.08	19.46	52.74	0.000
Kepuasan	44.47	16.12	43.68	

Berdasarkan Hasil Uji Rank Spearman diperoleh nilai  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) dengan nilai  $r = 0.653$  maka  $H_0$  ditolak, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan antara Persepsi tentang mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kasih Ibu.

Menurut Kotler dan Keller (2009) pelanggan akan puas bila mendapatkan pengalaman yang melebihi harapannya. Seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Prabowo (2011) terdapat kecenderungan pasien yang memberi persepsi baik maka cenderung menyatakan puas, dalam penelitian ini juga diperoleh bahwa persepsi pasien pada semua aspek kehandalan, daya tanggap, jaminan kualitas, empati dan bukti fisik adalah baik juga diperoleh bahwa pasien cenderung menyatakan puas.

Menurut Muzakar (2010) dalam Ester (2009) kepuasan pasien berawal dari apa yang dirasakan atau dipersepsikan pasien atau keluarga terdekat terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kepuasan tersebut juga akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal dengan memperhatikan kemampuan pasien, ada perhatian terhadap keluhan pasien, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada kebutuhan pasien, sehingga terjadi keseimbangan antara rasa puas

dengan jerih payah yang dialami untuk memperoleh kepuasan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sugesti (2013) bahwa Ada hubungan antara persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Daya Tanggap) dengan kepuasan pasien rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (51%) memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan dokter (daya tanggap). Tetapi masih terdapat 11% responden yang menyatakan tidak setuju dan 2% yang menyatakan sangat tidak setuju terkait dengan pertanyaan dokter merespon setiap keluhan pasien. Ini berarti menurut persepsi sebagian responden, dokter kurang merespon setiap keluhan pasien.

### 3.3.2. Hubungan Harapan tentang Mutu pelayanan dengan Kepuasan

Distribusi Subjek berdasarkan Harapan tentang Mutu pelayanan dengan Kepuasan dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6  
Distribusi presepsi tentang Mutu pelayanan dengan Kepuasan

Variabel	Mean	Standar Deviasi	Median	p*
Harapan	50.32	17.46	52.82	0.000
Kepuasan	44.47	16.12	43.68	

Berdasarkan Hasil Uji Rank Spearman diperoleh nilai  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) dengan nilai  $r = 0.730$  maka  $H_0$  ditolak, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan antara harapan tentang mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kasih Ibu. Menurut Irawan (2003) dan Chandra (2007) Harapan pelanggan akan terpenuhi jika fasilitas yang diminta oleh pelanggan terpenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa mutu Pelayanan gizi rumah sakit dirasakan puas oleh hampir sebagian besar responden, karena pelanggan adalah prioritas utama maka kepuasan pelanggan dijamin dengan memberikan pelayanan yang melebihi harapan dan menghasilkan produk yang berkualitas tinggi. Pelanggan dipandang sebagai unsur penentu

penilaian baik buruknya pelayanan yang ada di rumah sakit. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak pada jumlah kunjungan (Rachmawati, 2014). Hal ini sependapat dengan Tjiptono (2006) menyatakan bahwa mutu pelayanan dinilai baik dan memuaskan, apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, jika mutu pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dinilai sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika kualitas pelayanan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dinilai buruk.

#### **4. PENUTUP**

Terdapat hubungan antara persepsi tentang mutu pelayanan makanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta dengan nilai  $p=0.000$  dan  $r= 0.653$  dan terdapat hubungan antara Harapan tentang mutu pelayanan makanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta dengan nilai  $p=0.000$  dan  $r= 0.730$ . Perlu adanya pemberitahuan tentang jam penyajian makan pasien supaya pasien tidak salah mempresepsikan waktu penyajian makan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aditama, T. 2002. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Universitas Indonesia Press
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Erlangga. Jakarta.
- Depkes RI. 2006. *Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit*. Depkes. Jakarta
- Gerson, Richard F. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. PPM. Jakarta.
- Irawan, Handi. 2003. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia. Jakarta.

Prabowo ,H. 2011. *Hubungan Persepsi Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Gizi Pada RSUD dr. Soediran MS Wonogiri*. Skripsi, Program Study Gizi Fakultas Ilmu Kesehatan UMS, Surakarta.

Supranto, J. 1997. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.